

Quelle étiquette devons-nous porter ? La bibliothèque à l'ère du Web participatif

What Label Should We Wear? The Library at a Time of the Interactive Web

¿Qué etiqueta debemos llevar?: La biblioteca en la era de la Web participativa

Heather Lea Moulaison, Ph.D.

Volume 58, Number 1, January–March 2012

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028931ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028931ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Moulaison, H. L. (2012). Quelle étiquette devons-nous porter ? La bibliothèque à l'ère du Web participatif. *Documentation et bibliothèques*, 58(1), 17–27. <https://doi.org/10.7202/1028931ar>

Article abstract

The tools developed for the interactive Web, such as labels and comments, can be used in different ways by libraries. The social label is commonly used online, giving rise to folksonomies that help retrieve information. Participating in the organisation of online information satisfies the Internaut's need to interact with the intellectual content of a digital document. Libraries that propose this type of online interaction can select among several systems to improve their catalogues. We can examine these systems as a whole but there seems to be little or no content currently available in French.

Quelle étiquette devons-nous porter ? La bibliothèque à l'ère du Web participatif

HEATHER LEA MOULAISSON, PH.D.

Université du Missouri, É.-U.
moulaisonhe@missouri.edu

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Les outils du Web participatif, comme les étiquettes et les commentaires, peuvent être employés à plusieurs fins par les bibliothèques. L'étiquetage social se fait couramment en ligne, donnant naissance aux « folksonomies » qui aident au repérage des informations. Participer ainsi à l'organisation de l'information en ligne satisfait le besoin de l'internaute d'interagir avec le contenu intellectuel d'un document numérique. Les bibliothèques proposant ce genre d'interaction en ligne ont plusieurs choix de systèmes pour améliorer leur catalogue. Nous considérons ces systèmes globalement, mais ne recensons pas à l'heure actuelle de masse critique de contenu en français.

What Label Should We Wear? The Library at a Time of the Interactive Web

The tools developed for the interactive Web, such as labels and comments, can be used in different ways by libraries. The social label is commonly used online, giving rise to folksonomies that help retrieve information. Participating in the organisation of online information satisfies the Internaut's need to interact with the intellectual content of a digital document. Libraries that propose this type of online interaction can select among several systems to improve their catalogues. We can examine these systems as a whole but there seems to be little or no content currently available in French.

¿Qué etiqueta debemos llevar?: La biblioteca en la era de la Web participativa

Las bibliotecas pueden utilizar las herramientas de la Web participativa, como las etiquetas y los comentarios, con distintos fines. El etiquetado social se suele realizar en línea, lo que genera folksonomías que ayudan a localizar información. Al participar de este modo en la organización de la información en línea, el internauta satisface su necesidad de interactuar con el contenido intelectual de un documento digital. Las bibliotecas que proponen este tipo de interacción en línea cuentan con diversas opciones de sistemas para mejorar su catálogo. Consideramos estos sistemas de forma global, pero actualmente no inventariamos todo el contenido disponible en francés.

EST-IL JUSTE DE DIRE que la bibliothèque d'aujourd'hui est en pleine évolution ? Les ressources offertes, les modèles de service et la façon dont les bibliothécaires répondent aux besoins des clients ne sont pas d'emblée si différents de ce qu'ils étaient qu'auparavant : la mission de la bibliothèque demeure plus ou moins la même. Les bibliothèques restent au service des clients, pour répondre à leurs besoins informationnels.

Les modalités pour réaliser cette mission ont pourtant été bouleversées par l'introduction du Web. Les ressources sont de plus en plus de nature numérique (livres électroniques, articles de revues dans des dépôts de documents en ligne, fonds d'archives numérisés, etc.), le tout à la disposition de tout usager doté d'une connexion Internet. Les modèles de service migrent également vers une plateforme conviviale et en ligne. L'informatique en nuage fait ses débuts dans certaines bibliothèques (Corrado & Moulaison 2011). Puisque les modes de communication se transforment et que les services de référence virtuelle évoluent, les bibliothécaires du monde entier tentent de proposer des lignes de communication appropriées, conviviales et faciles d'accès pour les clients de leurs bibliothèques. De cette façon, nous pouvons non seulement identifier le Web comme une force majeure exigeant des changements profonds dans les opérations quotidiennes des bibliothèques mais, plus précisément, considérer l'apparition du Web participatif (dit aussi « Web social » soutenu par les technologies « démocratisantes » du « Web 2.0 ») comme le responsable des nouveaux comportements.

« [Le] Web 2.0 est un ensemble de principes qui concourent à une (re)définition du Web actuel. Ce n'est pas à proprement parler un standard, mais plutôt un ensemble de techniques (clients riches, Ajax, Web services) et de pratiques sociales de l'Internet (comme le book-marking social, par exemple) que l'on estime conceptuellement convergentes. »

(Web 2.0 2006)

Il y a plus de 750 millions d'utilisateurs actifs de Facebook (Facebook 2011) et des millions de commentaires dans les sites commerciaux en ligne comme Amazon. On ne peut donc nier l'attrait du Web participatif, construit à partir des technologies Web 2.0. Avec l'évolution du Web 2.0, l'aspect social

et participatif paraît le plus prometteur, et ce pour plusieurs raisons que nous évoquerons ici.

Dans le but de proposer un meilleur accès aux ressources mises à la disposition des utilisateurs par la bibliothèque, il ne faut pas ignorer les tendances participatives des internautes, car ces derniers sont aussi les utilisateurs des sites des bibliothèques. De nos jours, les internautes démontrent un intérêt à ajouter des étiquettes (*tags*) dans les sites voués à cette pratique. Cela se nomme « l'étiquetage social » car les étiquettes sont librement consultables par les autres utilisateurs. Les étiquettes peuvent être définies comme des mots clés, des termes d'un vocabulaire non contrôlé utilisés par les internautes dans des sites spécialisés. Dans certains, l'internaute peut effectuer une recherche parmi ces étiquettes, consulter tous les documents portant une même étiquette et voir les étiquettes les plus fréquemment utilisées pour suivre les tendances actuelles. Les internautes peuvent également donner leur avis en laissant des « commentaires » ; ils « votent » en accordant à la ressource un nombre d'étoiles selon leur préférence et ils indiquent leurs « coups de cœur » en cliquant sur le bouton « j'aime » de certains sites.

Le rapport de la Bibliothèque du Congrès (Cataloging Policy and Support Office 2007) encourage l'utilisation de l'étiquetage social ou, comme le dit le rapport, des « folksonomies » ou des « collabulaires » (*collabularies* en anglais) pour enrichir les OPACs (Online public Access Catalog). Le terme « folksonomie » est un néologisme proposé par Thomas Vander Wal insistant sur l'aspect populaire (*folk*) d'une taxinomie (*taxonomie* en anglais) bâtie dans un site d'étiquetage social (voir la page Web de Vander Wal : (<<http://www.vanderwal.net/folksonomy.html>>).

Il est possible de faire participer nos utilisateurs (non-spécialistes, bien entendu) à l'acte de catégorisation sociale ou participative. Depuis plusieurs années, certains sites Web permettent l'étiquetage de toutes sortes de documents susceptibles d'être affichés en ligne, y compris des pages Web, des images, des billets de blogues, etc. De cette façon, les utilisateurs sont bel et bien préparés à partager leurs connaissances sous forme d'étiquettes et à partager leurs coups de cœur sous forme de commentaires. Si les contributions peuvent se faire sans la moindre intervention de la part du bibliothécaire, une communauté indépendante, mais axée sur la bibliothèque et sur ses apports, peut voir le jour au sein du site Web de la bibliothèque.

La question explorée dans cette étude est la suivante : quelle est la place actuelle des étiquettes et des commentaires des utilisateurs dans les catalogues en ligne ? Pour aborder cette question, il faut d'abord prendre en considération les tendances des utilisateurs dans ce domaine, et recenser les genres de sites proposant une interaction semblable.

Notre article commence ainsi par une revue de la littérature articulant l'importance de l'organisation

de l'information chez les utilisateurs tout en insistant sur l'acte de catégorisation et sur l'aspect humain de la manipulation du contenu. Le rôle de la communauté et des interactions en ligne est également pris en compte. Ensuite, nous recensons quelques sites Web où les internautes font preuve d'un intérêt pour la manipulation du contenu. Ils ont en effet la possibilité de donner des étiquettes à divers documents et de les commenter. Cette discussion évolue vers l'énumération des options d'étiquetage pour les utilisateurs des bibliothèques, en se concentrant sur les bibliothèques canadiennes, américaines et européennes. D'autres sites, susceptibles d'intéresser les professionnels de l'information, sont également présentés afin de compléter la discussion. Après avoir pris en considération les attentes de nos utilisateurs, ainsi que les tentatives de propositions de sites Web participatifs et adaptés, la section « discussion » fait le point sur le rôle de la bibliothèque dans l'offre des services et des ressources de ce nouveau mode de communication.

Revue de la littérature

Afin d'enquêter sur la question de la place de l'étiquetage dans les bibliothèques actuelles, il faut considérer la place de l'utilisateur en tant qu'organisateur et en tant qu'être social.

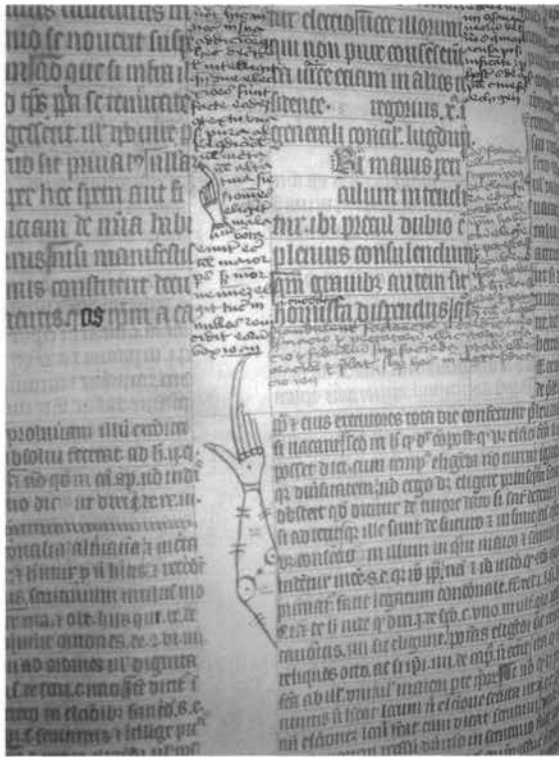
Vouloir organiser son milieu

L'être humain a, au fond de lui, une tendance innée à l'organisation. Face à l'incertitude ou à la nouveauté, le cerveau humain cherche dans ses souvenirs des expériences semblables qui permettront un traitement efficace de toute nouvelle situation. Bates (2005) considère que la recherche d'un modèle est un réflexe qui fait partie intégrante de l'évolution de l'espèce humaine. Mettre de l'ordre en regroupant mentalement ce qu'il y a de semblable nous a permis d'évoluer en tant qu'espèce. L'être humain cherche ainsi à organiser, à donner un sens et un contexte aux choses qui l'entourent.

Si nous remarquons une tendance humaine à l'organisation, nous constatons également une tendance à l'action et à l'interaction. Dans un deuxième temps, l'être humain a une tendance à la kinesthésie, à la manipulation physique d'un objet, tendance complémentaire à la manipulation « mentale » qui avait permis d'aborder l'objet dans un premier temps. En parlant de la lecture et de la culture des livres traditionnels, cette participation kinesthésique peut se manifester sous plusieurs formes : corner des pages intéressantes dans un livre ; souligner les phrases dans des textes scolaires ; recopier des lignes intéressantes dans un cahier, etc. La figure 1 montre une page d'un livre ancien où des lecteurs de l'époque ont dessiné des manchettes pour guider leur propre lecture et la lecture de ceux qui suivraient. Les doigts montraient des parties difficiles du

Figure 1.

« Manchette » dans un livre ancien. Bibliothèque Denis Diderot, Lyon, France
(photo prise par l'auteure le 22 mars 2007)



texte et les notes marginales les expliquaient ou les commentaient. L'action de réfléchir en réagissant physiquement à un texte existe de longue date.

Nous ne pouvons nier la tendance des utilisateurs à vouloir s'impliquer, à vouloir laisser des traces, à vouloir dialoguer avec un document porteur d'information. Les aspects tactiles de cette manipulation physique effectuée dans un deuxième temps vont de soi, même si certains abîment le document et sont, pour cette raison, déconseillés. En manipulant des documents physiques dans nos collections de bibliothèques, nos utilisateurs donnent leur opinion, laissent des traces et suivent les pas des utilisateurs qui les ont précédés.

Quand un lecteur ou une lectrice prend le temps d'interagir avec un document, c'est parce que ce document en vaut la peine. Dans le cas de la manchette et d'autres exercices classificatoires traditionnels, on s'organise pour pouvoir retrouver ultérieurement ce dont on aura besoin (Taylor & Joudrey 2009). En ligne, la même tendance se manifeste. Qu'on les appelle des étiquettes sociales, des folksonomies ou des collabulaires, ils « constituent la possibilité pour l'utilisateur d'indexer des documents afin qu'il puisse les retrouver plus aisément grâce à un système de mots-clés » (Le Deuff 2006, 66). Bien entendu, le côté communautaire joue un rôle essentiel dans ce processus, et cela devient évident en

réexaminant les trois termes employés ci-dessus au travers de ces actes d'organisation collective.

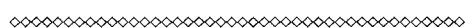
L'interaction coutumière s'avère nettement plus limitée dans le domaine du Web où l'objet physique n'existe pas sous forme tangible. Avec le Web participatif, une interaction néanmoins adaptée à l'environnement virtuel peut remplacer les aspects traditionnels de l'organisation (mentaux et physiques). Cette tendance à l'interaction demeure, par les étiquettes, les commentaires positifs ou négatifs et par les « votes » pour indiquer que l'on aime ou que l'on n'aime pas le contenu affiché. Après avoir enquêté auprès des clients de leur bibliothèque, les bibliothécaires de la Bibliothèque publique d'Oakville (Ontario) ont constaté que les clients voulaient, entre autres, savoir ce que les autres utilisateurs lisaient, ainsi que commenter et évaluer les ressources disponibles. Ils souhaitaient également surveiller de plus près les ressources qu'ils empruntaient à la bibliothèque (Cameron 2009, 12). Ces aspects du Web participatif deviennent les manchettes du Web social, les repères virtuels placés par les internautes lors de leur interaction avec les documents numériques.

Qualité des apports : le phénomène du bruit

La bibliothèque a surtout la mission de collectionner, d'organiser et d'offrir des ressources pertinentes à ses clients. Parmi ces tâches, certaines exigent plus de formation. Par exemple, dans une bibliothèque, c'est surtout les bibliothécaires ou ceux qui ont une formation précise dans le métier du livre qui choisiront et qui catégoriseront les ressources. Les bibliothèques permettent facilement aux utilisateurs de suggérer des ressources à ajouter à leurs collections, mais ce sont les professionnels qui en décident. Permettre aux utilisateurs de contribuer à l'organisation de ces ressources est cependant plus difficile ; la qualité des apports des utilisateurs peut être douteuse, car le but de leur participation est souvent personnel et spontané.

C'est donc le professionnel de l'information qui catégorisera un document dans le but de faciliter son repérage. Sur le Web, les étiquettes laissées par les utilisateurs se conforment aussi bien aux exigences de la gestion de l'information personnelle (*personal information management* ou PIM) qu'au repérage de l'information formel. Les étiquettes permettent l'interaction/la manipulation virtuelle de la ressource et ne sont pas toujours objectives. Golder et Huberman (2006) ont identifié sept genres d'étiquettes dans un des sites de partage de signets connu, Delicious. Trois des sept genres d'étiquettes décrivent le contenu de la ressource à l'aide de critères objectifs ; les quatre autres genres ne sont pas objectifs ou alors complètement subjectifs. Puisque ces étiquettes identifient des facettes objectives et subjectives, elles produisent un bruit parfois important lorsque l'on effectue une recherche dans

Dans le contexte d'une bibliothèque, il peut s'avérer souhaitable d'augmenter les contributions des utilisateurs de façon artificielle.



une de ces bases de données. Dans la figure 3, nous voyons une notice bibliographique du catalogue social LibraryThing. Une des étiquettes les plus populaires est le chiffre dix précédé d'un zéro, représentant le chiffre ainsi que le mot « *ten* » (dix en français) (<<http://www.librarything.com/tag/010>>). En cliquant sur le lien de cette étiquette, nous retrouvons sa notice d'autorité. Curieusement, un terme qui n'indique nullement le sujet d'un livre apparaît 4 496 fois dans la base de données LibraryThing et est utilisé par 411 adhérents du site. Le bruit produit par ce genre d'étiquette subjective peut empêcher d'autres utilisateurs d'un système de retrouver les documents qu'ils cherchent. Ce qui est convivial pour un client risque de cacher un document à un autre.

Contribuer aux initiatives participatives en ligne

Les initiatives générales de participation en ligne dépendent principalement de l'individu. Cet individu peut être n'importe quel internaute représentant n'importe quel profil. Du point de vue de la bibliothèque, il y a des théories à prendre en considération lorsque l'on réfléchit aux stratégies de mise en place et de gestion de son site Web. Nous allons brièvement considérer la place de la masse critique d'utilisateurs, de l'externalisation ouverte et de l'économie à prestige dans les paragraphes qui suivent.

Pour attirer un vaste public, il faut qu'un site Web démontre en quoi il a déjà été adopté par un nombre important d'utilisateurs. En sociologie, on parle de la masse critique, c'est-à-dire du point où « *suffisamment d'individus dans un système ont adopté une innovation pour que le taux d'adoption de l'innovation se soutienne* » (Rogers 2003, 343). Quand on essaie d'introduire une innovation dans un milieu où elle n'a pas encore atteint une masse critique, il faut soutenir l'initiative artificiellement jusqu'au moment où la masse critique apparaît. Les commentaires et les ajouts dans les sites comme Amazon ont atteint une masse critique grâce au nombre important d'utilisateurs. Puisqu'une bibliothèque n'a qu'un faible pourcentage du nombre d'usagers d'Amazon, on peut s'attendre à ce que les sites Web communautaires des bibliothèques ne bénéficient pas d'une masse critique de commentaires et d'ajouts. Ce qui motive une masse critique de clients des biblio-

thèques demeure méconnu (Spiteri 2011, 29). Dans le contexte d'une bibliothèque, il peut s'avérer souhaitable d'augmenter les contributions des utilisateurs de façon artificielle. Pour faire ceci, deux choix principaux peuvent être considérés : soit on alimente le site Web de la bibliothèque en proposant des liens vers des systèmes plus établis comme Amazon, soit on crée des étiquettes de fortune en décomposant les facettes des vedettes-matière présentes dans le système.

Lorsqu'on a atteint une masse critique de participation, on peut commencer à parler de l'externalisation ouverte du système. L'externalisation ouverte (*crowdsourcing* en anglais) est un concept qui s'applique à la participation en ligne des internautes. L'externalisation ouverte implique « *le recrutement d'individus pour accomplir des tâches trop vastes ou trop difficiles pour une seule personne* » (Bernstein et al. 2010, 6 :2). Ce néologisme anglais du terme *outsourcing* (externalisation) et *crowd* (littéralement, la foule) met implicitement en valeur l'idée que les participants à ces projets en ligne ne sont ni formés officiellement ni responsables du site tandis qu'ils peuvent très bien être créateurs du contenu.

Cette participation en ligne est foncièrement démocratique et la réputation de l'individu joue un rôle important dans le poids accordé par ses pairs à ses commentaires, à ses critiques et à son avis en général. Ceux qui sont connus en ligne sont parvenus à se faire une réputation grâce à leur participation active au sein d'une communauté donnée. Chris Anderson (2006) décrit ce phénomène où l'on effectue un travail sans rémunération monétaire pour trouver sa place dans une économie à prestige (*reputation economy* en anglais) où la devise n'est pas monétaire. C'est la reconnaissance de ses pairs qui récompense l'individu (Anderson, 2006). Avoir une bonne réputation parmi ses pairs, due à une capacité exemplaire de trouver des documents intéressants ou bien à la lucidité de leurs commentaires, etc., incite les gens à travailler bénévolement pour être reconnus, voire célèbres, parmi leurs pairs. Certains suggèrent que la devise de cette économie de travail bénévole n'est plus simplement « avoir une bonne réputation », mais se base concrètement sur le nombre de gens qui suivent leur compte Twitter (Varnum, 2010) ou bien, par extension, sur le nombre d'« amis » qu'ils ont sur Facebook. C'est en créant, en commentant, en proposant de l'information sur le Web et en la mettant à la disposition d'autrui que les internautes ressentent un certain plaisir fondamental. Les activités sociales décrites dépendent de l'interaction de l'individu avec d'autres internautes et sont reliées à cette tendance que les êtres humains ont à interagir.

Pour étudier ce phénomène où le prestige va de pair avec la participation interactive en ligne chez les membres auto sélectionnés dans la foule d'internautes, nous commençons par une investigation de l'étiquetage comme exemple par excellence de la participation en ligne. La capacité des internautes à créer des étiquettes

était parmi les éléments de base du phénomène Web 2.0 — nouvelle tendance Web du début de la première décennie de notre millénaire et étroitement liée à l'essor de l'externalisation ouverte en ligne. Dans un deuxième temps, cette étude recensera les systèmes d'étiquetage disponibles dans les portails de bibliothèques. Que permettons-nous à nos utilisateurs de semblable à ce qui est déjà proposé par les autres sites Web ? Irons-nous encore plus loin en incitant les utilisateurs à une participation active ?

Sites du Web participatif

Pour mieux situer le comportement des utilisateurs envers les ressources mises en ligne par les bibliothèques, nous proposons un survol de sites interactifs et représentatifs qui peuvent témoigner du réflexe de l'internaute d'organiser le contenu en ligne et d'y participer au sein de la communauté. Ces sites du Web participatif sont ceux que les utilisateurs fréquentent et qui de ce fait influenceront, à tort ou à raison, leurs attentes envers les ressources en ligne proposées par la bibliothèque.

Les sites du Web participatif sont groupés en trois catégories selon le contenu qui y est traité : sites de partage de signets, sites de partage de fichiers multimédias et autres sites où l'on crée du contenu ou des étiquettes. Bien entendu, le Web participatif englobe d'autres sortes de sites Web, y compris ceux où l'on crée son propre contenu, comme des blogues et des wikis. Cet article ne parlera que de sites ayant des points communs avec les catalogues en ligne dits de « nouvelle génération » permettant une interaction avec un contenu déjà établi. Une discussion reliant la technologie et les aspects participatifs de ces sites et des sites des bibliothèques suivra dans la section subséquente.

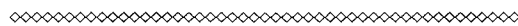
Sites de partage de signets

Les sites de partage de signets permettent aux internautes de représenter, à l'aide d'étiquettes qu'ils ont créées, le contenu de documents numériques trouvés ailleurs sur le Web. Les documents numériques se trouvent, par définition, sur le Web, et ont souvent un URL qui leur est attribué. Le contenu partagé peut être très varié, y compris du contenu textuel comme un article de presse, ou du contenu multimédia comme des photographies, des vidéos, des présentations PowerPoint, des fichiers audio. On peut également partager des sites ou encore des pages Web entières.

Sites de partage de fichiers multimédias

Les sites de partage de fichiers multimédias sont des sites permettant l'affichage du contenu par des internautes ayant créé un compte. Les fichiers multimédias peuvent être des photographies, des vidéos, des fichiers audio, des présentations PowerPoint, ou presque n'im-

Ces sites du Web participatif sont ceux que les utilisateurs fréquentent et qui de ce fait influenceront, à tort ou à raison, leurs attentes envers les ressources en ligne proposées par la bibliothèque.



porte quel autre support permettant le partage en ligne d'œuvres créatives. Ce contenu numérique devient plus intéressant quand on considère que, selon le support, il est possible de télécharger le fichier ainsi que les métadonnées techniques sur le document. En l'affichant, le créateur (l'auteur, le photographe, le vidéographe) entre dans un « concours » pour les meilleurs commentaires, ou pour un maximum de « votes » de la part des membres de la communauté. Son travail bénévole vise à obtenir une récompense sous forme de réputation, de nombre de membres qui suivent ses activités et de commentaires positifs.

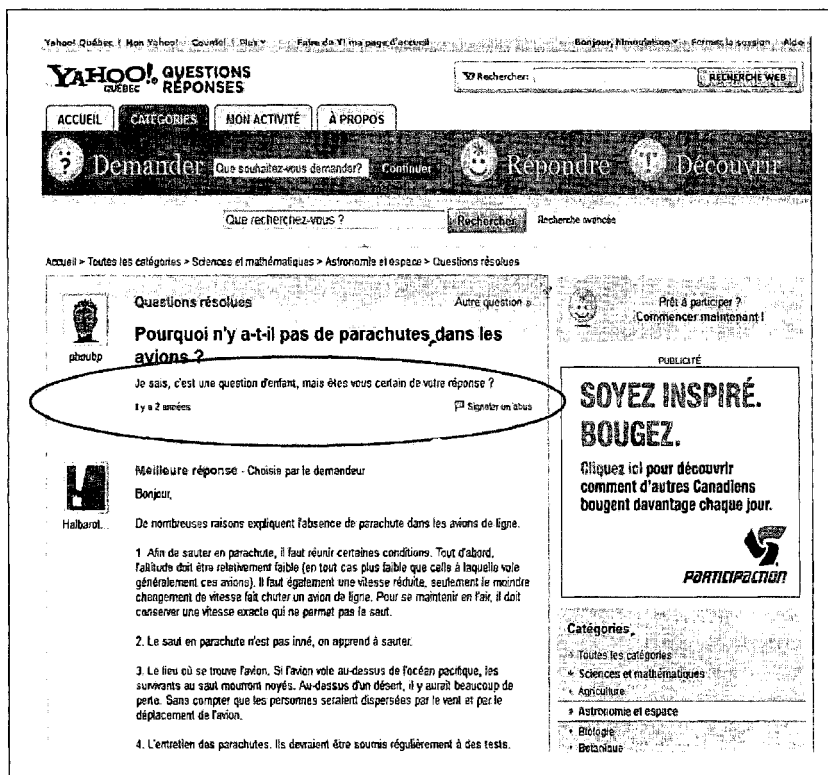
Autres sites du Web participatif

Les internautes partagent toutes sortes d'informations en ligne dans des sites participatifs. Soit ils créent un compte pour pouvoir apporter leurs propres modifications, soit ils participent directement à la communauté en profitant du travail effectué par d'autres membres. Ils donnent leur avis, ils conçoivent du contenu à partager et ils répondent carrément aux questions posées par d'autres internautes, imitant le travail d'un bibliothécaire de référence. Ces sites deviennent de réelles ressources pour les internautes, même si la thématique des sites est différente selon le but de la communauté. Les bibliothèques qui proposent de l'interaction en ligne permettent rarement une interaction si complète pour les membres de leur communauté. Les sites comme TripAdvisor.com et Yahoo! Questions/Réponses sont de ceux que les internautes fréquentent et que les bibliothèques peuvent décider d'émuler. La figure 2 donne l'exemple d'une question et d'une réponse dans cette grande base de connaissance collective.

Sites de catalogage social : l'externalisation ouverte portant sur la lecture

Les sites de catalogage social permettent aux internautes de cataloguer leurs bibliothèques personnelles, livre par livre, et de partager leurs informations et leurs impressions sur les livres qu'ils sont en train de lire, ainsi que leurs coups de cœur, avec les membres de la communauté. Dès que l'on en est membre, ces sites deviennent un forum de discussion au sujet des livres créant *de facto* un réseau de lecteurs qui apprécient

Figure 2.
 Yahoo ! Questions/Réponses (<<http://qc.answers.yahoo.com>>)



les mêmes genres littéraires, les mêmes auteurs, ou les mêmes sujets. Certains des points faibles reprochés aux OPACs (y compris le traitement négligé de la fiction ou le manque de recommandations adaptées au lecteur selon son profil) ne se retrouvent pas sur les sites de catalogage participatif surtout en raison de la masse critique d'utilisateurs de ces systèmes. Bien que plusieurs de ces sites proposent des services plus vastes que les services décrits ci-dessus, il est tout de même utile de se concentrer sur ces services.

Quand les sites de catalogage social ont vu le jour, un scepticisme s'est manifesté au sein de la communauté des professionnels de l'information. Qui aimerait cataloguer ses propres livres ? Pourquoi imaginer une masse critique d'internautes souhaitant discuter de recommandations de livres en dehors des cercles de lecture ? Malgré les doutes, ces systèmes connaissent un grand succès allant de pair et même éclipsant le succès que certaines bibliothèques isolées ont connu en faisant des tentatives similaires (par ex. PennTags : <<http://tags.library.upenn.edu>>).

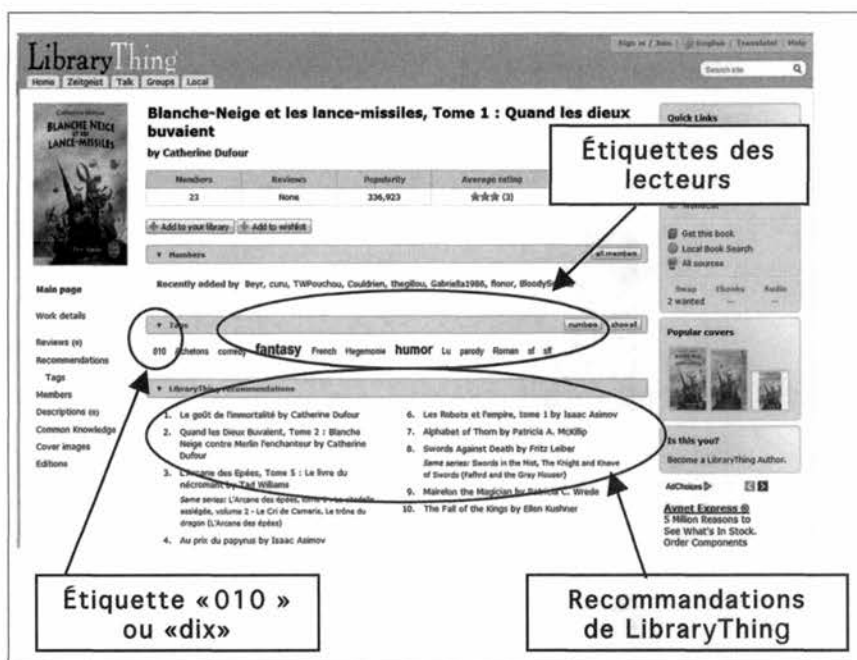
L'attrait de cette capacité à organiser, à manipuler et à partager ses opinions dans un milieu social et participatif a été assez puissant et ces sites ont connu un succès incontestable. Un des premiers sites de catalogage social, LibraryThing (<<http://www.librarything.com>>) regroupe une communauté de 1 200 000 bibliophiles

et est considéré comme le site de catalogage collectif par excellence (Spiteri 2011, 27). Le nombre important de membres permet à LibraryThing de proposer des groupes, des étiquettes et des commentaires d'œuvres très spécialisées.

La participation dans les systèmes des bibliothèques

Suivant la vague de la participation en ligne au sein d'une communauté, les bibliothèques proposent depuis plusieurs années des systèmes interactifs à leurs clients. L'étiquetage se fait de plus en plus dans les catalogues en ligne et dans les bibliothèques numériques. Les portails de bibliothèques et les systèmes de découverte peuvent ainsi proposer une interaction dépassant la simple consultation du système, privilégiant une interaction avec le contenu dans le contexte d'une communauté de lecteurs. Ces systèmes répondent souvent aux besoins innés de participer à l'organisation et à l'évaluation des ressources en ligne, tout en permettant aux autres internautes de profiter du travail effectué. Un survol des systèmes que l'on trouve actuellement dans les bibliothèques est présenté plus loin avec des exemples de bibliothèques qui proposent des lieux d'interaction pour leurs utilisateurs. Cette liste n'est conçue que pour donner une idée de la panoplie de possibilités en ce qui

Figure 3.
LibraryThing (<<http://www.librarything.com>>)



concerne les bibliothèques nord-américaines ; elle n'est pas censée être exhaustive. Par contre, elle sert de point de départ à la discussion qui suit.

BiblioCommons

BiblioCommons (<www.bibliocommons.com/>) est une ressource interactive créée par les Canadiens. Conçu pour les bibliothèques publiques, ce site est considéré comme une « interface de découverte » (Breeding 2009). En tant que telle, BiblioCommons complète le simple catalogue en ligne, outil mieux adapté à une fonction d'inventaire (Cameron 2009, 13). BiblioCommons, interface visant la promotion des découvertes est utilisée depuis 2008 et propose une recherche à facettes basée sur les vedettes-matière des notices bibliographiques. L'interface permet aussi aux utilisateurs d'ajouter des étiquettes, des commentaires, des listes, etc. Comme récompense, les utilisateurs peuvent gagner des crédits, échangeables contre des choses tangibles (Oder 2008). Une application pour iPhone est disponible depuis 2010 et on prévoit des applications pour d'autres téléphones intelligents en 2011 (BiblioCommons 2010).

La Bibliothèque publique d'Edmonton (<<http://epl.bibliocommons.com/>>) et la Bibliothèque publique d'Ottawa (<<http://catalogue.biblioottawalibrary.ca/>>) sont les deux exemples de bibliothèques qui disposent des interfaces BiblioCommons. À Bibliothèque d'Ottawa, BiblioCommons propose une notice incluant des éléments

issus de la notice MARC (vedettes-matière), la capacité d'explorer le rayon, des actions « sociales » comme l'évaluation personnelle du livre, l'ajout de commentaires, un bouton pour Tweeter le lien ou pour l'afficher sur Facebook, la possibilité de lancer une recherche à l'aide de descripteurs proposés par d'autres lecteurs (Figure 4).

AquaBrowser

Comme BiblioCommons, AquaBrowser se sert des données déjà stockées dans le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) (Medialab Solutions 2008). La visualisation des résultats et la capacité de recherche par facettes permettent une expérience agréable et participative. L'aspect communautaire existe aussi dans ce système, car les usagers peuvent noter les livres et les étiqueter, le tout étant destiné à être partagé avec d'autres utilisateurs et à contribuer à l'ordre des résultats dans une recherche donnée.

La Bibliothèque publique de Fort Saskatchewan (<<http://sclibrary.aquabrowser.com/>>) et la Bibliothèque publique de Halifax (<<http://discover.halifaxpubliclibraries.ca/>>) sont deux exemples de bibliothèques canadiennes ayant décidé d'utiliser AquaBrowser. La Bibliothèque de Halifax est également dotée d'une interface Web adaptée pour des téléphones mobiles. La figure 5 montre l'exemple d'une installation d'Aquabrowser dans une bibliothèque universitaire. On y voit, au centre de la page, la liste des résultats pour une recherche par

Figure 4.

BiblioCommons à la Bibliothèque publique d'Ottawa (<<http://catalogue.biblioottawalibrary.ca>>)

The screenshot shows the BiblioCommons interface for the book 'Frostbite' by Mead, Richelle. Key features include:

- Search and Navigation:** A search bar at the top with the text 'Recherchez des livres, de la musique, des films et plus.' and a navigation menu with options like 'Accueil', 'Ma BPO', 'Explorer', etc.
- Book Information:** The book title 'Frostbite' and author 'Mead, Richelle (Livres - 2008)' are displayed at the top left.
- User-Generated Content:**
 - Votes:** A section for user ratings, showing an 'Average Rating' of 4.5 stars.
 - Listes fournies par des lecteurs:** A section for lists created by readers, with a 'Description' and 'Flèche entière' button.
 - Commentaires des lecteurs:** A section for reader comments, showing a comment from 'Personality15' dated '08 sep 2011' with a 5-star rating.
- Right Sidebar:** Contains sections for 'Explorer en profondeur', 'En-têtes de sujets' (listing genres like 'Vampires — Fiction'), 'Listes qui comprennent ce titre', 'Descripteurs personnels', and 'Titres semblables'.

Figure 5.

Aquabrowser (Université de Chicago : <<http://lens.lib.uchicago.edu>>)

The screenshot shows the Aquabrowser interface with search results for 'bibliothèque'. Key features include:

- Search and Navigation:** A search bar at the top with the text 'bibliothèque' and a navigation menu with options like 'Discover', 'Author', etc.
- Search Results:** A list of search results, including 'Catalogue de livres et pièces rares sur la révolution française', 'Lois forestières de France', and 'Bibliothèque de France : premiers volumes'.
- Faceted Navigation:** A sidebar on the left showing a network of related terms like 'bibliothèque', 'université', 'nouvelle', 'école', 'institut', 'bruxelles', 'france', 'suisse', 'château', 'fonds', 'royale', 'bibliothèque', 'publique', 'paris', 'ville', 'nationale', 'manuscrits', 'catalogue', 'impériale', 'ha', 'an', 'biblioth'.
- Facettes:** A section on the right showing facets for 'Format', 'Author / Creator', 'Topic / Genre', and 'Language'.

mot clé. Le nuage d'étiquettes (termes associés à ce mot clé) figure dans la partie latérale à gauche. Les facettes, tirées en gros des notices MARC et du SIGB de la bibliothèque, figurent sur la droite.

LibraryThing for Libraries (LTFL)

Tout comme AquaBrowser, LibraryThing for Libraires (LTFL) (<<http://www.librarything.com/forlibraries>>) peut être intégré dans l'OPAC avec n'importe quelle SIGB de base. Les recommandations ainsi que les étiquettes et les commentaires peuvent s'afficher directement dans l'OPAC de la bibliothèque. Un autre service à noter est l'interface Web pour téléphones mobiles « *Library Anywhere* » qui permet la recherche et l'interaction avec l'OPAC depuis un téléphone portable.

Plusieurs bibliothèques canadiennes proposent une interface LTFL à leurs clients, y compris la West Vancouver Memorial Library (<<http://catalogue.westvanlibrary.ca/>>) (figure 6) et la Bibliothèque publique Eleanor London de Côte Saint-Luc (<<http://catalogue.elcslpl.org> :2082/search>).

Annotations des documents dans les archives : une inspiration ?

La bibliothèque numérique européenne Europeana (<<http://europeana.eu>>) dispose d'une interface où les internautes peuvent ajouter leurs propres annotations aux documents numérisés (images, documents audio, vidéos, etc.). Ces annotations prennent souvent la forme d'étiquettes. Même s'il n'est actuellement pas possible

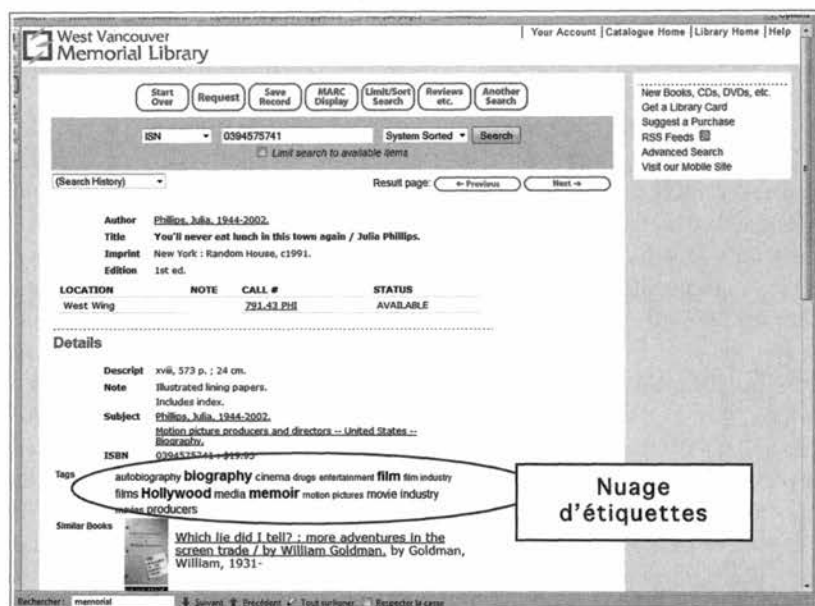
La bibliothèque numérique européenne Europeana dispose d'une interface où les internautes peuvent ajouter leurs propres annotations aux documents numérisés (images, documents audio, vidéos, etc.).

d'annoter tout document faisant partie de la collection, la possibilité d'annoter une carte, par exemple, demeure un exercice interactif intéressant pour les internautes. Ce genre d'annotation de ressources non-livres se fait déjà dans la plateforme du site Web de la bibliothèque de l'Université de Plymouth State (<<http://library.plymouth.edu>>). Bâti sur WordPress, ce site Web permet une recherche fédérée dans toutes les bases de données de la bibliothèque, y compris dans l'OPAC, dans les archives numérisées et dans les guides de recherches.

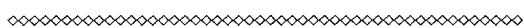
Un deuxième site qui permet une interaction de la part des utilisateurs vient de l'Australie. Trove (<<http://trove.nla.gov.au>>) est le site de la bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale d'Australie. On y trouve des versions de livres consultables en ligne ainsi que des articles de presse, des articles de revues, des images, des correspondances, des rapports, etc. Des enregistrements sonores et des sites Web figurent également dans la collection. Ce qu'il y a de vraiment remarquable, c'est que la page d'accueil indique le nombre de recherches effectuées pendant l'heure précédente, de corrections portées aux articles de journaux pendant la journée, de documents

Figure 6.

LibraryThing for Libraries (LTFL) (West Vancouver Memorial Library : <<http://catalogue.westvanlibrary.ca>>)



Quel que soit le niveau de motivation des utilisateurs, une bibliothèque ne peut plus se limiter à un site Web minimal ; ceci risquerait d'éloigner ses clients.



étiquetés pendant la semaine, ainsi que le nombre de commentaires faits ou de listes publiques créées. Les contributions des internautes sont dénombrées et figurent intégralement dans le succès du site. Cette stratégie est semblable à la stratégie de BiblioCommons, qui montre en page d'accueil les ressources récemment annotées.

Discussion

À quoi bon participer ?

La participation des utilisateurs par l'intermédiaire d'étiquettes, de commentaires ou de la contribution à la visualisation, peut satisfaire leur besoin de manipuler les informations en ligne tout en privilégiant leur côté sociable. Mais quand cela est fait au sein d'un système donné, il devient possible de créer des services à partir de leurs contributions. Plusieurs services décrits ci-dessus dépendent d'une masse critique d'étiquettes ou de contenu pour améliorer leur performance. Les données supplémentaires ajoutées par les utilisateurs à un site Web peuvent aussi être utilisées pour raffiner les systèmes de recommandation, de recherche, etc. Lu et Kipp (2010) montrent que le site Citeulike fournit de meilleurs résultats que les systèmes de recherche sans étiquettes. Nous nous attendons à ce que les systèmes de bibliothèques fassent de même.

Les étiquettes et les commentaires des utilisateurs peuvent donc contribuer à l'amélioration du système de recherche en ligne. Par contre, les sites de bibliothèques qui proposent ce genre d'interaction ne peuvent se passer du travail des professionnels de l'information pour privilégier seulement des contributions d'internautes bienveillants. Les ajouts fournis par les utilisateurs ne peuvent que servir de complément au travail du catalogueur, de l'indexeur, du bibliothécaire des métadonnées, et ne peuvent remplacer le travail des documentalistes et archivistes qui proposent un accès de haute qualité aux ressources.

Pour une bibliothèque, trouver sa place et son étiquette dans cette nouvelle ère ne va pas de soi. Avant d'exploiter les étiquettes, les commentaires et autres ajouts laissés par les usagers, il faut avoir une masse critique de contributions pour alimenter le système. Cette masse critique d'étiquettes n'existe pas encore dans nos OPACs, rendant les contributions moins

utiles du point de vue du système si on n'adopte pas une interface payante, chose que plusieurs bibliothèques ne peuvent se permettre en ce moment.

Il faut aussi noter que, même si quelques-unes des interfaces notées ici sont disponibles en langue française, les étiquettes et les commentaires sont majoritairement en anglais. Un utilisateur francophone aura des difficultés à retrouver des livres étiquetés « magicien » dans plusieurs de ces systèmes, car la masse critique d'étiquettes n'existe pas encore en langue française. Chercher « Harry Potter » donnera sûrement plus de résultats, parce que le nom propre du héros s'écrit de la même manière en français et en anglais.

La prochaine étape

Les nouvelles technologies du moment, telles l'informatique en nuage et le Web des données (*linked data*), peuvent théoriquement bénéficier d'un stock d'étiquettes et de contenu supplémentaire créé par des non experts. Des systèmes de découverte indexant le contenu de l'OPAC, des archives numérisées, des bases de données d'articles et le contenu portant issu des utilisateurs existent déjà. Dès que l'on monte cet index vers des serveurs éloignés dans le nuage, on peut, en le combinant avec d'autres, proposer aux utilisateurs des possibilités de recherche plus vastes et mieux adaptées. Plus l'on rajoute à cette collection des ressources les métadonnées provenant des bibliothèques, plus on est capable de proposer aux utilisateurs une recherche à la taille du Web (*web scale*, en anglais), et cela sans effort supplémentaire de la part des catalogueurs et des indexeurs. Le Web sémantique, bien qu'il ne soit pas suffisamment développé, reste un sujet d'intérêt pour les professionnels de l'information. Quand les métadonnées sémantiques existent pour décrire une ressource, celle-ci peut être liée à d'autres ressources sur le même sujet. Ce lien sémantique entre ressources assurera l'alimentation du Web sémantique par le Web social (Ding *et al.* 2009).

En extrapolant à partir de l'exemple de la performance du système de recherche de Citeulike ci-dessus, nous pouvons aussi envisager des systèmes de recommandation pour bibliothèques à l'échelle du Web, lancés à partir du nuage. Le succès d'un système de recommandation repose sur sa capacité de présenter des résultats pertinents mais inattendus. Puisque nous savons déjà que ceux qui étiquettent le font pour plusieurs raisons, nous pouvons imaginer, tout en le confirmant dans les sites de bibliothèques déjà en ligne, que la gamme d'étiquettes traite des cas plus vastes que ce que les catalogueurs mettent comme vedettes-matière (c.-à-d. « manga »). Prendre en considération ces étiquettes, non seulement dans les moteurs de recherche mais aussi dans les systèmes de recommandation, s'annonce être une stratégie à la fois performante et peu coûteuse. En combinant les

ressources de plusieurs bibliothèques, les possibilités d'obtenir une bonne recommandation se multiplient.

En plus des avantages organisationnels et sémantiques issus du contenu textuel soumis par nos utilisateurs, on peut imaginer les avantages du contenu graphique ajouté aux collections de bibliothèques par ces derniers. Plusieurs exemples de sites de bibliothèques, où les utilisateurs peuvent ajouter leur contenu multimédia, existent déjà. Augmenter l'étendue des collections des bibliothèques en exploitant la bonne volonté des utilisateurs peut être utile pour tout le monde.

Conclusion : et notre étiquette ?

Dans cet article, nous avons montré que les internautes souhaitent participer au Web social en ajoutant leur contenu aux systèmes en ligne. Les bibliothèques se mettent à suivre la vague. De plus en plus, leurs systèmes ressemblent à d'autres sites du Web participatif. Ainsi, l'interaction de l'utilisateur joue un double rôle : elle satisfait son besoin d'organiser et elle améliore l'expérience des autres utilisateurs. Le contenu que rajoutent les utilisateurs, quand il est suffisamment volumineux, forme la masse critique nécessaire aux nouveaux systèmes de repérage.

La puissance du Web participatif n'éclipse pas le travail du professionnel de l'information. Le contenu qu'offre une bibliothèque est primordial (Platt 2011, 252). C'est la qualité du contenu et son traitement qui distinguent le contenu du site Web d'une bibliothèque du contenu librement disponible sur le Web. En proposant un espace où les clients peuvent interagir avec ce contenu, le manipuler, se prononcer sur sa qualité, lire les avis des autres (y compris les coups de cœur des bibliothécaires), les bibliothécaires répondent aux attentes des utilisateurs dans l'ère des médias sociaux. En attendant que la masse critique d'étiquettes et de commentaires en langue française et en langue anglaise soit atteinte, les bibliothécaires peuvent proposer d'autres médias sociaux comme des blogues, des wikis, des groupes Facebook, pour permettre une interaction plus complexe et plus personnelle avec les utilisateurs. Quel que soit le niveau de motivation des utilisateurs, une bibliothèque ne peut plus se limiter à un site Web minimal ; ceci risquerait d'éloigner ses clients. Exclure inutilement toute une panoplie de possibilités pour des partenariats multiples avec les utilisateurs n'apporte rien ; mieux vaut inciter les utilisateurs à participer activement tout en rendant l'expérience agréable et efficace. ☉

Sources consultées

- Anderson, C. 2006. *The long tail : Why the future of business is selling less of more*. New York : Hyperion.
- Bates, M. 2005. Information and knowledge : An evolutionary framework for information science. *Information Research*, 10(4). Disponible en ligne : <<http://informationr.net/ir/10-4/paper239.html>>.
- BiblioCommons. 2010. *BiblioCommons - bMobile - iphone app*. [vidéo]. YouTube. Disponible en ligne : <<http://www.youtube.com/watch?v=C1PhSXUORJU>>.
- Breeding, M. 2009. BiblioCommons prepares for next phase of roll-out. *Library Technology Guides. Smart Libraries Newsletter*. ALA Tech Source. Disponible en ligne : <<http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=14586>>.
- Cataloging Policy and Support Office. 2007. *Library of Congress Subject Headings : Pre- vs. post- coordination and related issues*. Rapport. Library of Congress. Disponible en ligne : <http://www.loc.gov/catdir/cpsd/pre_vs_post.pdf>.
- Corrado, E. M. & H. L. Moulaison. éds. 2011. *Introduction to cloud computing : A LITA guide*. New York : Neal-Schuman.
- Ding, Y. et al. 2009. Perspectives on social tagging. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60, 2388-2401.
- Ditkoff, J. & K. Young. 2011. Speak up ! Using VoiceThread to encourage participation and collaboration in library instruction. Dans E. M. Corrado et H. L. Moulaison, éds., *Introduction to cloud computing : A LITA guide*. (pp. 191-197). New York : Neal-Schuman.
- Factsheet. 2011. Facebook. Disponible en ligne : <<http://www.facebook.com/press/info.php?factsheet>>.
- Golder, S. A., & B. A. Huberman. 2006. Usage patterns of collaborative tagging systems. *Journal of Information Science*, 32, 198-208. DOI : 10.1177/0165551506062337.
- Le Deuff, O. 2006. Folksonomies : Les usagers indexent le Web. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 51(4), 66-70. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0066-002.pdf>>.
- Lu, K. & M. E. I. Kipp. 2010. An experimental study on the retrieval effectiveness of collaborative tags [Affiche]. ASIS&T Annual Meeting, Pittsburgh, PA.
- Medialab Solutions. 2008. Dozens of academic, public and special libraries choose AquaBrowser [Press release]. *Library Technology Guides*. Disponible en ligne : <<http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=13545>>.
- Oder, N. 2008. BiblioCommons emerges : 'Revolutionary' social discovery system for libraries. *Library Journal*. Disponible en ligne : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6579748.html>>.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of innovations*. 5th ed. New York : Free Press.
- Taylor, A. G. & D. Joudrey. 2009. *Organization of information*. Westport, Conn. : Libraries Unlimited.
- Varnum, K. 2010. Commentaire. Social tagging [billet de blogue]. *Stephen's Lighthouse*. <<http://stephenslighthouse.com/2010/09/30/social-tagging/>>.
- Web 2.0. 2006. *Ceil de l'ADBS*, 5, 4-5. Disponible en ligne : <http://www.adbs.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID_FICHE=138&OBJET=0017&ID_FICHER=906>.